

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie



Bundesamt
für Wirtschaft und
Ausfuhrkontrolle



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Merkblatt

Qualitätsnachweis

Merkblatt zum Nachweis eines Qualitätssicherungssystems

Um die Qualität von geförderten Beratungen zu sichern, sieht die Richtlinie zur Förderung unternehmerischen Know-hows vor, dass die Beratereigenschaft im Sinne der Richtlinie unter anderem nur dann erfüllt ist, wenn die in den Förderprogrammen tätigen Berater/innen auch über ein Qualitätssicherungssystem verfügen.

Es ist deshalb gegenüber dem BAFA als Bewilligungsbehörde nachzuweisen, dass ein geeignetes Instrument zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung erfolgreich im Unternehmen angewandt wird.

Der Nachweis ist über die Profilseite des Beraters/der Beraterin zu führen. Die Erlaubnis zum Beratungsbeginn (sog. Inaussichtstellung) kann erst an Ihre Kunde versandt werden, wenn Sie ein Profil angelegt haben und dieses vom BAFA freigeschaltet wurde. Ist dies nicht der Fall, muss der Antrag Ihres Kunden abgelehnt werden, weil eine Bewilligungsvoraussetzung der Richtlinie – die Beratereigenschaft – nicht erfüllt ist.

Der Nachweis der Qualitätssicherung kann durch Vorlage

- eines entsprechenden Zertifikats (z.B. DIN ISO-Normen),
- eines selbsterstellten Nachweises oder
- einer Mitgliedsbescheinigung in einem Beraterverband (z.B. BDU, IBWF, KMU-Berater)

erbracht werden.

Der Nachweis muss den Zeitraum Ihrer Beratertätigkeit im Förderprogramm abdecken. Die Standards bzw. deren Anwendung hinsichtlich der Tätigkeiten der Angestellten müssen aus dem Nachweis hervorgehen. Er ist alle zwei Jahre beginnend ab dem Zeitpunkt der letzten Freischaltung aktualisiert und unaufgefordert vorzulegen. Im Rahmen der Aktualisierung sind die Ergebnisse der stattgefundenen Evaluierung darzustellen. Sollten sich innerhalb dieses Zeitraums Änderungen ergeben, sind diese unverzüglich anzuzeigen.

Verfügt ein Berater/eine Beraterin nicht über eine externe Anerkennung, muss dargelegt werden, dass eine hohe Qualität praktiziert und detailliert zu beschreiben, wie ein hoher Standard im Beratungsunternehmen erreicht wird.

Das von dem Berater/der Beraterin erstellte Qualitätssicherungssystem, muss mindestens Aussagen zu folgenden Punkten beinhalten:

I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

Ausführungen zu Leitbild und strategische Ausrichtung des Unternehmens, Kompetenz, Weiterbildung, Arbeitsressourcen etc.:

1. Leitbild

- Angaben zum Unternehmen:
Firma
Geschäftssitz
Gründungsdatum
Mitarbeiterzahl
- Tätigkeitsfeld, Leistungsangebote, Zielgruppe und Zielgebiet des Unternehmens
- Grundsätze (Leitung und Angestellte) z.B.:
Ehrlichkeit
Verschwiegenheit
Seriosität
Neutralität
Vertraulichkeit
seriöse Preisbildung und Werbung
Grundsatz ordnungsgemäßer Geschäftsführung

2. fachliche Kompetenz

- berufliche Qualifikation der angestellten Berater/innen
- Tätigkeitsfeld der einzelnen Berater/innen
- Erfahrung im Beratungsbereich – Referenzen
- Darlegung des Personalbeschaffungsprozesses

3. Weiterbildung

- Angebote zur zielgruppenspezifischen Weiterbildung
- Maßnahmen und Umfang der Weiterbildung
- Nachweise zur Weiterbildung
- Zugang zu modernen Medien um sich individuell weiterzubilden
- Umgang mit Veränderungen in der Rechtslage/gesetzlichen Änderungen

4. personelle Kapazitäten (Einzelberater/in oder mehrere)

- zeitliche Kapazitäten und Verfügbarkeit
- Ausstattung (z.B. Inventar, Räumlichkeiten, Zugang zu Medien)
- Zusammenarbeit mit Kollegen/Behörden/Banken oder Arbeit in Netzwerken
- ggf. Erreichbarkeit der Veranstaltungsstätten

II. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

Erfordernisse und Erwartungen der Kunden bzw. Ermittlung des Beratungsbedarfs; Abbildung und ausführliche Beschreibung des einzelnen Beratungsablaufs von der Werbung der Kunden/innen bis zum Abschluss der Beratung.

Zum Beispiel Aussagen zu:

1. Akquise/Werbung: Möglichkeit und Inhalt eines kostenlosen Vorgesprächs
2. Bedarfsermittlung: Festlegung der Reichweite/Tiefe der Beratung
 involvierte Mitarbeiter/innen
 benötigte Daten und Unterlagen
 Orientierung an gesellschaftspolitischen Entwicklungen
3. Auftragsbesprechung: Vertrag und seine Inhalte (Rücktrittsrechte etc.)
 Erstellung der Zeit- und Finanzplanung
4. Durchführung: Darstellung des Beratungsablaufs
5. Feedback: Besprechung der Ergebnisse und Dokumentation der Beratung
6. Nachbetreuung/Kundenpflege

III. Qualitätskontrolle

1. Festlegung von Qualitätszielen; erforderliche Prozesse und Verantwortlichkeiten; Ermittlung und Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen, um die Qualitätsziele zu erreichen; Definition der Anforderungen an Berater/innen.
2. Darstellung der Erfolgskontrolle, Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungsergebnis
 - Auswertung durch Fragebögen/Feedbackbögen/Nachbesprechungen,
 - Einbindung der Mitarbeiter/innen in den Evaluationsprozess,
 - Möglichkeit zur Einrichtung eines Beschwerdemanagements,
 - Benennung der Problembereiche im Arbeitsprozess,
 - Benennung der bereits optimal verlaufenden Arbeitsprozesse,
 - Fehlerbeseitigung, Ursachenvermeidung.
3. Maßnahmenplanung und Umsetzung Einführung eines Prozesses zur ständigen Verbesserung des Qualitätssicherungssystems
 - Ableitung, Festlegung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung
 - Beitrag des einzelnen Mitarbeiters zur ständigen Qualitätsverbesserung
 - Protokollführung zur nachhaltigen Daten-/Informationssicherung
 - Anpassung der neu entwickelten Arbeitsprozesse an den Beratungsablauf

Impressum

Herausgeber

Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle
Leitungsstab Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Frankfurter Str. 29 - 35
65760 Eschborn

<http://www.bafa.de/>

Referat: 413

E-Mail: foerderung@bafa.bund.de

Tel.: +49(0)6196 908-1570

Fax: +49(0)6196 908-1800

Stand

16.11.2020

Bildnachweis



Das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle ist mit dem audit berufundfamilie für seine familienfreundliche Personalpolitik ausgezeichnet worden. Das Zertifikat wird von der berufundfamilie GmbH, einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, verliehen.